



Driehoeksoverleg

Datum  
23 augustus 2023

Bijlage(n)  
0

## notitie

### Tweede Stand van de Uitvoering Huurcommissie

---

#### Doel van de notitie

Op 5 december 2022 is de Kamer geïnformeerd over het traject Werk aan Uitvoering (WaU) bij de Huurcommissie via de notitie 'Stand van de uitvoering'. In deze notitie wordt een update gegeven van het traject aan de hand van de zes handelingsperspectieven vanuit de WaU daar waar ze voor de Huurcommissie relevant zijn. Het laatste handelingsperspectief nr. 6: de rol van de politiek, ligt immers buiten onze invloedssfeer.

#### *Handelingsperspectief 1: Toekomstbestendige dienstverlening*

Dit perspectief richt zich voor de Huurcommissie op een goede balans tussen doelmatigheid en publieke waarde. Vanuit het adagium van *'Justice delayed is justice denied'* is het doel een versnelling van afwikkeling van zaken met als belangrijk aandachtspunt dat de nabijheid niet uit het oog mag worden verloren. De Huurcommissie moet zijn rol van laagdrempelige geschilbeslechter naar behoren uitvoeren voor iedereen. Hiertoe is een klantcontactcentrum vormgegeven door het telefoonteam uit te breiden met nieuwe taken. Denk aan informatie over hoe huurders en verhuurders een conflict kunnen voorkomen, of een zaak passend is en wat dan daarvoor de juiste procedure is. Dit is een wezenlijke andere invulling gericht op het doenvermogen van huurders en verhuurders. Vanuit dit klantcontactcentrum wordt ook de stap gezet naar de partijen in het veld. Te denken valt aan de huurteams van de gemeenten en het juridisch loket. Door het intensiveren in onze contacten kan de dienstverlening van de gehele (huur)keten verbeterd worden. Daarnaast is verder gewerkt aan de nieuwe website om informatie beter vindbaar te maken en wordt, op basis van een uitgevoerd gebruikersonderzoek, de huurprijscheck meer gebruiksvriendelijk gemaakt. Punten uit de continue uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoeken worden opgepakt en hebben geleid tot de inrichting van een host-functie bij (hybride) zittingen en meer transparantie via het publiceren van zeven beleidsboeken.

Het doel is de aanwezige huurproblematiek boven tafel te krijgen. Momenteel worden er jaarlijks ruim 12.000 geschillen aangedragen binnen het domein van ruim 2,5 mln. woningen, dit is nog geen half procent. Het is de inschatting dat een substantieel deel van de geschillen de Huurcommissie nu niet bereikt. Nu de basis van de Huurcommissie steeds meer op orde is, is de ruimte aanwezig om door middel van goede voorlichting en een proactieve houding de bekendheid te vergroten door middel van actieve maar neutrale informatieverschaffing. Hiermee ontwikkelt de Huurcommissie zich tot een herkenbare, centrale kennisautoriteit op het huurdomain. De activiteiten in dit kader hebben in het afgelopen jaar geleid tot een meer dan verdubbeling van het aantal contactmomenten. Het klantcontactcentrum is qua bezetting ook meer dan verdubbeld om deze werklast aan te kunnen.

Tenslotte heeft op verzoek van de opdrachtgever een pilot plaatsgevonden van geschilbeslechting over energie-labels. Na een positief evaluatieonderzoek wordt deze pilot nu verankerd in het reguliere werkproces.

### *Handelingsperspectief 2: Versnellen digitale agenda*

Vanuit dit handelingsperspectief is het nieuwe zaakstelsel vormgegeven dat in oktober 2022 live is gegaan. Het stelsel is nog niet uitontwikkeld maar biedt de noodzakelijke basisfunctionaliteiten. Ook de huurders en verhuurders hebben dit gemerkt. Het in het stelsel aangebrachte klantportaal wordt inzicht gegeven in de voortgang van het geschil. Daarnaast kunnen partijen hier stukken uploaden en de stukken van de wederpartij inzien. De aanwezige 'black box' van de Huurcommissie is daarmee opengemaakt waarmee de Huurcommissie tegemoetkomt aan een kritiekpunt over de gebrekkige communicatie over de voortgang van zaken.

Vervolgstep in het handelingsperspectief van de digitale agenda is onze groei naar een meer data-gedreven organisatie. Men mag verwachten van ons dat we onze beschikbare data ontsluiten om daarmee beleidsmatige keuzes te faciliteren en onze partijen zoals huurders, gemeenten en verhuurders te informeren met relevante data om hen te ondersteunen. Een eerste proeve heeft plaatsgevonden via ons laatste Jaarverslag. Met het in perspectief plaatsen van de afgewikkelde zaaklast over het jaar 2022 kwam naar voren dat het leeuwendeel van de zaaklast veroorzaakt wordt door slechts een beperkt deel van de verhuurders. Dit punt werd breed opgepikt door de pers. Via de relevante leden van onze Raad van Advies is aandacht gevraagd voor een goede informatieverschaffing naar deze groep verhuurders.

### *Handelingsperspectief 3: begrijpelijke en uitvoerbare wetgeving*

Vlak na uitkomst van het Coalitieakkoord is ons projectbureau Uitvoering Nieuw Huurbeleid vormgegeven. De aandacht voor de huurmarkt zou voor de Huurcommissie leiden tot uitbreiding van taken en uitbreiding van het domein. Veel nieuwe wetgeving is hiertoe opgestart. Om deze majeure opgave in goede banen te leiden heeft het projectbureau zich gericht op de voorbereiding en uitwerking van deze nieuwe taken. Hiermee wordt geborgd dat de uitvoeringsaspecten van nieuwe wetgeving verankerd worden en dat de signalen uit het veld zijn plek krijgen in vormgeving. Dit bureau is in 2022 opgestart en heeft enkele uitvoeringstoetsen alsook een invoeringstoets opgesteld. In de geschreven uitvoeringstoetsen zijn vanuit de Huurcommissie in een vroeg stadium de juridische, financiële en uitvoeringstechnische consequenties aangegeven van de beoogde nieuwe wetgeving. En op basis hiervan is constructief het gesprek met het moederdepartement aangegaan. Daarnaast heeft het projectbureau de implementatie van de Wet goed verhuurderschap en de Wet Huurverlaging bij laag inkomen op zich genomen. Als blijkt dat een nieuw wet goed verankerd is in de organisatie, draagt het team over aan de staande organisatie.

Het kan ook niet goed gaan binnen het Rijk om de uitvoeringsaspecten van wetgeving aan de voorkant inzichtelijk te krijgen. In de, met stoom en kolend water tot stand gekomen, Tijdelijke subsidieregeling tegemoetkoming blokaansluitingen (TTB) zijn de uitvoeringsconsequenties voor de Huurcommissie niet in ogenschouw genomen. Pas na vaststelling van de regeling heeft de Huurcommissie de gelegenheid gekregen haar uitvoeringstoets vorm te geven. De financiële consequenties van deze regeling zijn in goed overleg tussen onze opdrachtgever en betreffend departement opgelost, de uitvoeringstechnische aspecten hebben echter onvoldoende aandacht gekregen aangezien de regeling al was vastgesteld.

Zoals aangegeven in de eerste voortgangsrapportage heeft de Huurcommissie haar zogenoemde *wishlist* vormgegeven met een tiental knelpunten in bestaande wetgeving (zoals de maximalisering van het aantal zittingsvoorzitters en knelpunten in het huidige woningwaarderingstelsel). Deels zijn de *quick wins* al door de beleidsdirectie vervat in aangepaste wetgeving en bezien wordt of deze, ondanks demissionaire status van het Kabinet, aan de Kamer kan worden aangeboden.

*Handelingsperspectief 4: Intensivering en verbetering ambtelijke sturing driehoek*

WaU is een vast agendapunt in elke vergadering van de driehoek. Aspecten die de handelingsperspectieven van de WaU raken wordt hierbij onder de aandacht gebracht. Vanuit de Huurcommissie is onder andere een onderzoeksnotitie naar institutioneel racisme geagendeerd en de WaU-notitie 'Zin en onzin van legesheffing' over de impact van leges op huurder, verhuurder en uitvoeringsinstantie.

Op verzoek van de Huurcommissie is een extra driehoeksoverleg ingelast met als agendapunt de gesignaleerde zorgpunten bij het wetsvoorstel betaalbare huur over de samenloop tussen bestuursrecht en civiel recht en daarmee veronderstelde risico's die hiermee samenhangen.

*Handelingsperspectief 5: Vergroten statuur en aantrekkelijkheid uitvoering*

De krappe arbeidsmarkt blijft een groot probleem, zeker voor de uitvoering. Toch weet de Huurcommissie vooralsnog voldoende mensen aan zich te binden, de nieuwe werkwijze van zaaksoortgericht werken, helpt hierbij. De toekomstige schaa sprong noodzakelijk door het wetsvoorstel betaalbare huur zal veel voeten in de aarde hebben. Ook hiertoe worden de voorbereidingen getroffen via een nieuwe organisatievorm waarbij de Huurcommissie zich als goed werkgever kan positioneren. De span of control van het management wordt in de nieuwe situatie sterk gereduceerd wat ruimte creëert voor coaching, ontwikkeling en groei van medewerkers die het commitment en de betrokkenheid bij ons zo interessante uitvoeringsdomein kan vergroten.